



# UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

## TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Eficacia del Sistema Extrajudicial de Conflictos Laborales en España

Autor/es

SOUFIANE MOUSSAOUI ABDERRAHAMANE

Director/es

M<sup>a</sup> CARMEN SABATER FERNÁNDEZ

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Departamento

CIENCIAS HUMANAS

Curso académico

2019-20



***Eficacia del Sistema Extrajudicial de Conflictos Laborales en España*** , de  
SOUFIANE MOUSSAOUI ABDERRAHAMANE  
(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative  
Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.  
Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los  
titulares del copyright.



# **EFICACIA DEL SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS LABORALES EN ESPAÑA**

---

**Alumno: Soufiane Moussaoui**

**Trabajo dirigido por M<sup>a</sup> Carmen Sabater Fernández**

**RRL y RRHH**

**Año 2020**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. METODOLOGÍA.....	4
4. CONFLICTO LABORAL.....	5
5. MEDIACIÓN LABORAL .....	7
5.1. Definición.....	7
5.2. El mediador.....	8
5.3. Ventajas de la mediación frente otros medios de resolución de conflictos.....	10
6. ARBITRAJE LABORAL.....	11
6.1. Definición.....	11
6.2. La figura del árbitro.....	12
6.3. Ventajas e inconvenientes del arbitraje laboral.....	13
7. CONCILIACIÓN LABORAL .....	14
8. SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	15
9. ORGANISMOS EXTRAJUDICIALES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	17
9.1 Nivel Nacional: SIMA.....	17
9.2 Nivel Autonómico: Tribunal laboral de la Rioja.....	18
10. EFICACÍA DEL SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS .....	19
10.1 Conflictos Colectivos: SIMA.....	19
● Resultados generales.....	19
● Análisis por año .....	21
● Interpretación de resultados .....	24
10.2. Conflictos colectivos e individuales: Tribunal Laboral de la Rioja.....	25
11. PERSPECTIVAS FUTURAS .....	26
12. CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31
ANEXOS .....	33

# 1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, han ido surgiendo formas de solución de conflictos fuera del ámbito judicial, no obstante, en las últimas décadas, estos mecanismos se han formalizado y pertenecen al denominado sistema extrajudicial de conflictos laborales. En el ordenamiento jurídico español, el establecimiento y el mantenimiento de un sistema de solución extrajudicial de conflictos laborales tiene como misión impedir el conflicto abierto por cualquier pronunciamiento en el que se pueda considerar una parte ganadora y otra perdedora, impulsando el diálogo y manteniendo una convivencia laboral sobre el enfrentamiento, dando una solución rápida y eficaz<sup>1</sup>. La instauración de estos nuevos sistemas para la solución de conflictos laborales se ha hecho realidad gracias a su establecimiento en la legislación: los arts. 7 y 37 de la Constitución Española, los arts. 60 3 d) y 7 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical y en el arts. 63 y 156 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social y art. 83-3 del Estatuto de los Trabajadores.

En este sentido, ante el atasco de los procedimientos judiciales, el actual sistema de solución extrajudicial de conflictos supone una alternativa tanto para desahogar a los juzgados, así como un método que proporciona un acuerdo conseguido por las partes a través del principio de autonomía, el diálogo y la escucha activa de intereses y posiciones.

En esta investigación, se tratará de explicar y profundizar en los conceptos de mediación, arbitraje y conciliación como herramientas extrajudiciales para la resolución de conflictos laborales. En el ámbito laboral, nos referimos a mediación, cuando el tercero puede participar en la solución del conflicto mediante propuestas; de arbitraje, cuando el tercer elabora una solución de carácter obligatorio para ambas partes; de conciliación, cuando el tercero no puede proponer soluciones, simplemente facilita la comunicación entre las partes.

Por otro lado, como parte fundamental, no sólo se explicará la teoría de dichos conceptos, sino se intentará plasmar su puesta en práctica. Para ello, se adjuntará datos para interpretar la efectividad de estas herramientas y sus perspectivas del futuro.

---

<sup>1</sup> (Testa, Begoña Pinedo) *Sistema de resolución de conflictos laborales y la Jurisdicción Social*. 2017

## **2. OBJETIVOS**

Los principales objetivos de este estudio es conocer el grado de importancia y la efectividad del sistema extrajudicial de conflictos laborales: Mediación, Arbitraje y Conciliación. Por lo tanto, se tratará de determinar si estos mecanismos sirven para descongestionar el aparato judicial y también si son capaces de dar respuestas rápidas y eficaces, frente unos conflictos cada vez más variados y complejos.

Por otro lado, no que hay olvidar que muchos trabajadores no poseen las suficientes condiciones económicas y temporales para iniciar un procedimiento legal. En este aspecto, se intentará dar una respuesta sobre si estos mecanismos también tienen la capacidad para cubrir y apoyar las situaciones de estos empleados. Para poder encontrar estas respuestas, se debe extraer y analizar los datos estadísticos sobre la cantidad de situaciones que se someten al sistema extrajudicial de conflictos son solucionados de manera eficaz, y su comparación con el número de situaciones que de forma definitiva precisan de la intervención de un órgano jurisdiccional.

Igualmente, es necesario estudiar las expectativas del sistema extrajudicial de conflictos laborales, abordando tanto aquellos aspectos positivos como las barreras que impiden su desarrollo en el mundo laboral.

En definitiva, la finalidad de esta investigación es comprender el funcionamiento real y práctico de los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos en el ámbito de los social, y lo más fundamental es ver su nivel de eficacia frente a los métodos tradicionales y en cuestión los órganos jurisdiccionales del Orden Social.

## **3. METODOLOGÍA**

La metodología de investigación, en primer lugar, es comprender en profundidad las tres herramientas de solución extrajudicial de conflictos; por un lado, entender el concepto y las características de cada uno de ellos; por otro lado, describir y diferenciar las funciones del mediador, del árbitro y del letrado administrativo en el caso de la conciliación; y, por último,

se enumeran las ventajas e inconvenientes de los mismos. Una vez conocido el marco teórico de este trabajo, se procede a averiguar el funcionamiento de los organismos que se encargan de poner en práctica estas herramientas de solución de conflicto laborales y posteriormente extraer datos estadísticos para analizar y conocer su grado de efectividad.

Se ha acudido a las fuentes oficiales del Ministerio de Trabajo, migraciones y Seguridad social, así como la fundación SIMA, para la recogida de datos, buscando que permitan extraer conclusiones acerca de eficacia de estos mecanismos alternativos. Es importante aclarar que la investigación se basará en los datos de los organismos extrajudiciales de solución de conflictos laborales, por un lado, la fundación SIMA (Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje) tratándose de una institución cuyo ámbito de aplicación es a nivel estatal y que opera sobre los conflictos colectivos, y, por otro lado, Tribunal Laboral de la Rioja que funciona a nivel autonómico, y tanto para los conflictos individuales como colectivos.

Por último, para aportar información al apartado referente a las Perspectivas futuras de los métodos del Sistema Extrajudicial de solución de Conflictos, se realiza una pequeña encuesta sobre el grado de conocimiento de la población sobre la Mediación laboral y el Arbitraje Laboral. El modo de distribución de la encuesta se realiza por medio de redes sociales (Instagram y Facebook), dada la facilidad que otorgan estos medios y la dificultad de buscar otra forma de reparto en los momentos actuales, donde existe una crisis sanitaria provocada por el COVID19.

## **4. CONFLICTO LABORAL**

Antes de entender el significado de la Mediación y el arbitraje, se debe iniciar el estudio tratando de explicar el concepto de conflicto. La RAE define conflicto como “combate, lucha, pelea”, tratándose de esta forma de una situación en la que dos o más individuos no están de acuerdo, que poseen diferentes intereses y pensamientos y donde una de las partes intenta imponerse sobre la otra<sup>2</sup>. Existen diferentes definiciones del concepto de conflicto, no obstante, en esta investigación trataremos dicho término desde el ámbito laboral.

---

<sup>2</sup> Cruz, L. L., Prieto, L. L., & León., M. A. (23 de Septiembre de 2010). *Ekonlink* . Obtenido de <https://www.econlink.com.ar/mediacion/origenes>

La OIT define conflicto laboral de la siguiente forma: “*Definición. A los propósitos de esta parte, el término "conflicto laboral" significa una controversia entre un sindicato o grupo de trabajadores y un empleador u organización de empleadores relativa a: (a) la interpretación o aplicación de un contrato de trabajo, convenio colectivo o laudo arbitral; (b) un cambio en las cláusulas del contrato de trabajo o relación laboral; (c) cualquier otro asunto que esté sujeto a la negociación colectiva.*”<sup>3</sup>.

Por lo tanto, conflicto laboral, hace referencia a cualquier desacuerdo entre un trabajador y un empresario o entre un sindicato y los empleadores sobre la aplicación de una ley, un convenio colectivo, o de las cláusulas de un contrato de trabajo, o de las condiciones de trabajo o sobre el trabajo hecho o a realizar por cualquier persona o, en general, relativo a los intereses sociales o económicos de los empleados.

Por otra parte, de forma general, no existe una prevención de conflicto, únicamente se comienza a tratar cuando el mismo ya ha surgido. De esta forma, en la mayoría de los casos, se empieza a buscar soluciones cuando las discrepancias que dan lugar al conflicto se han deteriorado las relaciones y dando lugar a situaciones insostenibles. Es a partir de este momento cuando se intentan buscar soluciones al conflicto, que se encuentran en los órganos jurisdiccionales o bien, se recurre a las soluciones extrajudiciales (conciliación, mediación y arbitraje). La forma más tradicional de solución de conflictos es acudir al proceso jurisdiccional, no obstante, tal y como se ha mencionado, no es la única herramienta para la solución de conflictos. Se trata de métodos que ayudan a las partes de un conflicto a entender y gestionar de forma más adecuada aquello que es objeto de su interés.

Los conflictos laborales, cada vez más amplios y complejos, provocan una dificultad de interpretación de la legislación laboral, y por ello trabajadores y empresarios, cuando existen confrontaciones entre los mismos, precisan de la ayuda de profesionales especializados en materia laboral. Del mismo modo, la evolución y variedad de conflictos, ha ocasionado que los métodos jurisdiccionales, en algunos casos se conviertan en obsoletos, dado que no dan una solución eficaz a los conflictos e incluso llegan agravar los mismos. Cabe aclarar, que no se excluye su uso, simplemente que se deben reservar para aquellas situaciones en las que es

---

<sup>3</sup>OIT, P. d. (s.f.). *Definiciones legislativas - ILO*. Obtenido de <https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/IIg/ch4/ex1.htm>



adecuada y necesaria la vía judicial. “Los sistemas extrajudiciales o autónomos no son sustitutivos o alternativos al procedimiento judicial, sino complementarios y, en algunos casos, necesarios como mecanismos de descongestión del poder judicial y con un considerable efecto pacificador”<sup>4</sup>.

## **5. MEDIACIÓN LABORAL**

### **5.1 Definición**

Todavía no existe una definición universalmente aceptada o una teoría general de la mediación (Banks & Saundry, 2010; Zariski, 2010). No obstante, destacaremos algunas definiciones:

- Moore (1995) define la mediación como: "la intervención en una negociación o conflicto de un tercero aceptable que tiene un poder de decisión limitado o nulo, [y] que ayuda a las partes involucradas a llegar voluntariamente a una solución mutuamente aceptable de los asuntos en disputa"<sup>5</sup>.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1996) la definen como: “El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades)”<sup>6</sup>.
- Thelma Butts Griggs (1998-2002): La mediación es la intervención de una tercera parte, competente e imparcial, en una disputa, con el propósito de ayudar a las partes a

---

<sup>4</sup> Rodríguez Elorrieta, N. (2017). *La mediación y el arbitraje laboral : una perspectiva desde la mediación, civil y mercantil, y el arbitraje común*. Barcelona: Atelier, D.L.

<sup>5</sup> Moore, C. W. (1995). *El Proceso de Mediación*. Buenos Aires, Argentina : Garnica S.A .

<sup>6</sup> Folberg, J., & Alison, T. (1996). *Mediación, Resolución de conflictos sin litigio*. Balderas, México: Grupo Noriega Editores.

resolver sus diferencias y a mejorar sus relaciones en el futuro, proveyéndoles de un ambiente seguro<sup>7</sup>.

Como ya se ha mencionado, existen diversas definiciones del concepto de mediación, pero todas ellas llevan a la misma conclusión: mediación es la intervención de una tercera parte, en una disputa, con el objetivo de ayudar a las partes a resolver sus diferencias y a acercar sus puntos en común. De esta forma, la mediación enfatiza la importancia de buscar una resolución acordada conjuntamente y, por lo tanto, que los participantes encuentran que la mediación es más satisfactoria que los métodos tradicionales. Sin embargo, la finalidad de este proceso, no sólo se resume en la solución del conflicto, sino otros objetivos: “El objetivo de la mediación es que se llegue a un acuerdo voluntario entre las partes implicadas, y con ese objetivo, en la mediación se procura que las partes abandonen sus posiciones iniciales y sus percepciones erróneas y atiendan a sus necesidades e intereses; se procura que las partes vayan alcanzando consensos parciales; se procura que las partes alcancen un acuerdo voluntario final que solucione el conflicto; y se procura que las partes dejen abierta la posibilidad de mantener relaciones en el futuro, y particularmente, se comprometan a someter nuevamente a mediación cualquier eventual modificación de acuerdo obtenido”<sup>8</sup>.

## **5.2. El mediador**

El papel de mediador puede ser ejercido por una sola persona, o por un equipo de personas, lo que se denomina co-mediación o mediación colegiada. De esta forma, el mediador desempeña un rol muy importante durante un proceso de mediación. Si que es verdad, que el mediador carece de poder, no obstante, en la mayoría de los casos su intervención es decisiva. La figura del mediador no precisa de una formación específica ni de ninguna cualificación académica, no obstante, de forma general, es importante que un mediador disponga de los siguientes conocimientos y habilidades:

- Dotes naturales para negociar
- Ser un buen comunicador
- Ser innovador y creativo

---

<sup>7</sup> Munduate, L., Griggs, T. B., Medina, F. J., & Martínez-Pecino, R. (“Sin fecha”). *Guía para la Mediación Laboral*.

<sup>8</sup> Borrajo Dacruz, E. (1983). Sistemas de conciliación, mediación y arbitraje en los conflictos de trabajo. *Documentación Laboral*, 7-32.

- Conocer y manejar las herramientas e instrumentos para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo eficaz
- Conocer de forma concreta el problema, los puntos de discrepancia de las partes, así como conocer sus peticiones o demandas

Entre las características que debe poseer un mediador, cabe señalar y profundizar en el manejo adecuado del tiempo y en las habilidades de comunicación. El mediador, al tratar de ayudar a que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo, debe tener en cuenta la duración de ese acuerdo, y por ello, cabe afirmar que la eficacia del acuerdo se basa en la durabilidad de este. Por lo tanto, para lograr una mediación satisfactoria el acuerdo ha de ser permanente y no eventual. De esta manera, un mediador se hace responsable de detectar y profundizar en las intereses y opciones que cada parte tiene a su disposición y de alguna forma prever o estudiar las posibles evoluciones de las relaciones tras los posibles acuerdos.

Otro de los puntos que señalan las investigaciones y estudios sobre la figura del mediador, son las habilidades de comunicación. Tal y como indica M.<sup>a</sup> Ángeles Peña Yáñez un buen comunicador deberá:

- Entrenarse el arte de preguntar, no interrogar.
- Saber crear un clima de empatía.
- Tener escucha activa y saber persuadir a las partes que ha comprendido el mensaje.
- Mirar al futuro. En lugar de plantear ¿Qué ha pasado?, plantear ¿Qué podemos hacer?<sup>9</sup>.

Por otro lado, es importante añadir que existe una diferencia en la intervención del mediador, dependiendo si se trata de la mediación laboral o la mediación en otro tipo de áreas de estudio. Fuera del ámbito laboral, se define la mediación como un procedimiento voluntario de gestión de conflictos en que las partes enfrentadas acuerdan en que una tercera persona cualificada, imparcial y neutral, les guíe y ayude a alcanzar por sí mismas un acuerdo satisfactorio para ambas partes. La característica fundamental se centra en promover la autonomía de las partes, en el sentido de que cada persona que participa como protagonista de

---

<sup>9</sup> Yáñez, M. Á. (2013). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.

un proceso de mediación se responsabiliza y propone soluciones para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. No obstante, en el ámbito laboral, el mediador además de facilitar la comunicación y crear un clima positivo de debate, participa proponiendo posibles soluciones al conflicto con la finalidad de satisfacer los intereses y las posiciones de ambas partes por igual. Además, parece necesario que los mediadores planteen soluciones, dado que poseen conocimientos específicos en una abstracta legislación laboral, y sin sus propuestas, las partes en conflicto, tendría dificultades para llegar a un acuerdo.

### 5.3. Ventajas de la mediación frente otros medios de resolución de conflictos

Las diferencias entre la mediación y otros medios tradicionales de solución de conflictos son diversas. En el siguiente se presenta un cuadro con una lista de ventajas de la mediación frente a los tribunales<sup>10</sup>.

Mediación	Tribunales
Proceso y resultados controlados por las partes	Proceso y resultados controlados por un juez
Colaboración	Adversarial
Criterios diversos	Sólo cuenta la ley
Se abordan temas diversos	Se abordan sólo temas que proceden
Costes bajos	Costes elevados
Confidencial	Público
No sienta precedente	Sienta precedente
Soluciones creativas	Soluciones tradicionales
Orientado a los intereses	Orientado a las posiciones
Escasos problemas de cumplimiento	Problemas de Cumplimiento
Rápido	Larga duración
Proceso Voluntario	Proceso obligatorio
Ganar- ganar	Ganar- Perder

<sup>10</sup> Munduate, L., Griggs, T. B., Medina, F. J., & Martínez-Pecino, R. (1998-2002). *Guía para la Mediación Laboral*.

Facilita la relación	Crea distancia
Basado en la naturaleza humana	Basado en la intuición
Protege la imagen	Perjudica la imagen
Menos estrés	Costos físicos y emocionales
Origina empatía	Origina hostilidad

Entre todas estas ventajas mencionadas, cabe destacar la autonomía y libertad de todos los intervinientes y en todas las fases del proceso de mediación. Este principio de autonomía permite que los individuos adquieran un sentimiento de ser escuchados y puedan exponer sus argumentos e ideas de un modo amplio. Además, se promueve la motivación, la confianza y un clima de diálogo contributivo que se prolonga desde el inicio del proceso hasta los acuerdos logrados.

También, uno de los principales beneficios de la mediación frente otros sistemas de resolución de confrontaciones, consiste, por tanto, en que la mediación se encamina hacia la transformación de las relaciones entre partes y el logro de acuerdos que facilitan las diferencias en los intereses de las partes, promoviendo que sean duraderas, poco costosas, percibidas como justas y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas<sup>11</sup>.

## **6. ARBITRAJE LABORAL**

### **6.1. Definición**

El arbitraje es una herramienta legal para la resolución de conflictos laborales exenta de procedimientos judiciales, en donde las partes en una disputa lo remiten a un árbitro, o tribunal arbitral, el cual impone una solución que debe ser aceptada por ambas partes. A diferencia de la mediación y la conciliación, en donde rige el principio de la voluntad, en el

---

<sup>11</sup> Pecino, R. M. (2009). *Efectividad de la Mediación en Conflictos Laborales*. Sevilla, Andalucía, España: MINERVA. Artes Gráficas.

arbitraje el tercero posee una capacidad resolutoria del conflicto; en este aspecto, el arbitraje se muestra como la fórmula más intensa de resolución de conflictos laborales (Iberley, 2016)<sup>12</sup>.

Este proceso está formado por los individuos que conforman el contrato de trabajo (empresa y empleados), los órganos de representación de los trabajadores de la empresa, los sindicatos, los empresarios y las asociaciones empresariales. En el ámbito laboral, el convenio arbitral se debe formalizar por escrito, obligando a los intervinientes a aceptar la decisión arbitral excluyendo a los Jueces y Tribunales de las cuestiones tratadas en el Arbitraje.

En el ordenamiento laboral, existen diversas modalidades de arbitraje laboral previstos por ley: el previsto en el procedimiento administrativo de conflicto colectivo (art. 24 RDLRT), el arbitraje obligatorio que pueden imponer el ejecutivo central y los autonómicos en caso de huelga (art. 10 RDLRT), el realizado por el Inspector de trabajo (arts. 1.2, 3.2 y 3.3 LOITSS), el creado específicamente en materia electoral sindical (art. 76 TRLET); y los arbitrajes especiales en conflicto de intereses: el arbitraje en flexibilidad interna en sustitución del período de consultas (art. 41 ET); el arbitraje en procedimiento de descuelgue en convenio estatutario (art. 82.3 ET); y el arbitraje en caso de bloqueo de las renegociaciones (art. 86.3 ET).

## **6.2 La figura del árbitro**

El árbitro es un tercero que dicta una solución de un litigio o conflicto, donde las partes implicadas se someten a dicha solución. Dicho de otro modo, es el tercero que decide a través de un laudo, pero siempre con el principio de imparcialidad y a través de las materias reconocidas por Ley para someterse a arbitraje, siendo la resolución del árbitro (el laudo) una decisión obligatoria, firme y vinculante, reconocida como título ejecutivo para hacerla valer en caso de incumplimiento. Se trata de una persona elegida por las propias partes, respetando el principio de libertad de actuación de estas.

---

<sup>12</sup> Iberley. (5 de Abril de 2016). *Iberley*. Obtenido de <https://www.iberley.es/temas/arbitraje-laboral-2871>

Otra de las cuestiones a responder, son las competencias o capacidades que debe tener un árbitro o un tribunal arbitral. Una de las principales cualidades que se requieren es la experiencia, traducida en la práctica adquirida de la abogacía durante muchos años, y de reconocido prestigio. Reflejo de ello, la fundación SIMA, en su apartado de designación de árbitro, se indica lo siguiente: “La Fundación SIMA dispone de un listado de árbitros, expertos imparciales de reconocido prestigio, que se facilitará a los solicitantes del arbitraje al objeto de ayudar en la tarea de la designación del árbitro o árbitros que van a resolver la controversia”. Por otro lado, se exige una cualificación académica; como ejemplo, el Tribunal arbitral de Barcelona (TAB) exige del árbitro ser Licenciado en Derecho más un máster en materia arbitral.

Entre las reglas que debe respetar el árbitro, cabe destacar la imparcialidad en la solución al conflicto, pronunciándose de acuerdo con las normas que las partes hayan acordado, mediante la simple equidad o una legislación concreta. Por tanto, como señala Sempere Navarro (2014), “requisito esencial para la validez de este singular medio de resolver un conflicto es que la persona o personas (colegio arbitral) designadas sean imparciales. Si el árbitro tuviera vinculaciones directas o indirectas con las partes enfrentadas sería nula tanto su designación como su laudo <sup>13</sup>.

### **6.3. Ventajas e inconvenientes del arbitraje laboral**

Como ya se ha mencionado con anterioridad, el arbitraje supone una herramienta muy intensa en la resolución de conflictos laborales, sin embargo, al mismo tiempo, es la manifestación de mayor complejidad jurídica y la fórmula menos utilizada en el sistema de las relaciones laborales, igualmente como ocurre en otros países.

En la actualidad, el arbitraje presenta escasos **inconvenientes**, no obstante, existen ciertos problemas que explican su uso reducido. El principal inconveniente es la desconfianza en los procedimientos arbitrales, por parte de los principales protagonistas en esta materia (sindicatos, empresarios, Poder judicial y autoridad laboral), debido a las lagunas e incertezas

---

<sup>13</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional 11/1981, de 8 de abril de 1981.

en cuanto al régimen jurídico vigente. Además, tradicionalmente el proceso judicial ha funcionado con altos datos de eficacia, dando respuesta a las exigencias de la sociedad<sup>14</sup>.

Por otro lado, cabe destacar algunas de las ventajas del arbitraje:

- La celeridad en la resolución del conflicto; “un funcionamiento correcto del sistema arbitral conduce a una solución inmediata, si se nos permite la expresión just in time, que si se desarrolla correctamente rara vez es objeto de impugnación judicial”<sup>15</sup>.
- La flexibilidad procedimental hace referencia a la libertad del órgano arbitral para aplicar un proceso diferente y adecuado para cada tipo de conflicto, del cual se obtenga un resultado eficaz, a diferencia de la rigidez de los procedimientos judiciales.
- El procedimiento arbitral tiene la potestad para participar en litigios donde no pueden intervenir los poderes públicos, en concreto el Poder Judicial. Se trata de los conflictos de intereses, como en el caso de las negociaciones de convenios colectivos, acuerdos o pactos.
- La efectividad de la solución, dado que no sólo se da una resolución del conflicto, sino que además la misma puede mejorar la relación entre las partes modificando sus conductas y dejando atrás las formas tradicionales para hacer frente a determinados problemas.
- La motivación del árbitro o laudo arbitral; “el árbitro se encuentra más en el punto de mira de las partes y del público en general, por lo que se encuentra más motivado para esforzarse en lograr un resultado adecuado y correcto al asunto en conflicto.”<sup>16</sup>

## **7. CONCILIACIÓN LABORAL**

La conciliación laboral es otro tipo de sistema de resolución de conflictos, cuyo objetivo es ayudar a las partes a dar solución a sus desavenencias, para evitar de esta forma un pleito o

---

<sup>14</sup> Villalón, J. C. (Diciembre de 2012). El arbitraje como procedimiento de solución de los. *Revista IUS ET VERITAS*(45), 120-134.

<sup>15</sup> Villalón, J. C. (Diciembre de 2012). Loc.cit.

<sup>16</sup> Villalón, J. C. (Diciembre de 2012). Loc.cit.



poner fin al juicio ya comenzado. En este sentido, la conciliación no solo es posible antes del inicio del juicio, sino también dentro del proceso, una vez que se ha llegado a juicio y antes de que el Juez dicte sentencia. Por ello, se distinguen dos tipos de conciliación según el momento en el que son celebrados: la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial o preprocesal.

Uno de los principios de los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos es su voluntariedad, sin embargo, la Ley reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS) exige como imprescindible requisito previo al proceso y de obligado cumplimiento la celebración del acto de conciliación. Concretamente el artículo 63 de la LRJS establece que será requisito previo para la tramitación del proceso el intento de conciliación o, en su caso, de mediación ante el servicio administrativo correspondiente o ante el órgano que asuma estas funciones que podrá constituirse mediante los acuerdos interprofesionales o los convenios colectivos a los que se refiere el artículo 83 del Estatuto de los trabajadores (ET), así como mediante los acuerdos de interés profesional a los que se refieren el artículo 13 y el apartado 1 del artículo 18 del ET.

La conciliación supone el intento de resolver un conflicto mediante una solución proporcionada por las propias partes del mismo, con la participación de un tercero carente de capacidad decisoria y en ello radica la principal diferencia frente a la mediación, en la que el tercero asume la dirección de las negociaciones proponiendo soluciones, mientras que en la conciliación el Letrado Conciliador exhorta a las partes a que ajusten sus diferencias, sin plantear soluciones al conflicto.

En cuanto a las ventajas, la conciliación es semejante a la mediación. Los dos métodos presentan los principios basados en la autonomía y libertad de las partes para dar una solución conjunta y satisfactoria. La única disimilitud, es que en la conciliación, las únicas soluciones posibles son las que proponen las partes interesadas, lo que otorga una mayor responsabilidad dado que los resultados del acuerdo van a depender de estas soluciones. De igual forma, esta autonomía e independencia produce una motivación extra y un compromiso de los sujetos para intentar lograr acuerdos duraderos, poco costosos, percibidos como justos y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas.

## 8. SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los tres mecanismos de solución de conflictos laborales, en la práctica pueden estar vinculados a un ente administrativo, que pertenece y se encuentra dentro del sistema judicial español, no obstante, los mismos también se pueden encontrar dentro de organismos extrajudiciales autónomos e independientes. En este aspecto, el trabajo se centra en los instrumentos extrajudiciales de solución de conflictos laborales.

Por un lado, y como ya se ha mencionado en apartados anteriores, la LRJS exige a las partes, la condición y de obligado cumplimiento para tener acceso al sistema judicial, y tanto para los conflictos individuales como para los colectivos, (con unas escasas excepciones cuyo fundamento radica en la urgencia de las actuaciones), la celebración de un trámite conciliatorio ante un servicio público administrativo integrado por funcionarios de carrera (artículo 63 de la LRJS).

No obstante, tanto la Ley de la Jurisdicción Social como el Estatuto de los Trabajadores admiten la posibilidad de que esta conciliación ante la administración laboral pueda ser reemplazada por otras fórmulas de solución extrajudicial de conflictos con el principio de voluntad y autonomía de los interlocutores sociales mediante Acuerdos Interprofesionales o Convenios Colectivos sectoriales aprobados por las asociaciones sindicales y empresariales más representativas (artículo 83.3 de la LET). De acuerdo con el modelo territorial del Estado podemos diferenciar entre los acuerdos de ámbito autonómico y el acuerdo de ámbito nacional, donde los interlocutores sociales manifiestan el deseo de proveerse de un sistema flexible, democrático y autónomo de solución de conflictos<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Romero, J. C. (18 de 01 de 2017). *Revistadigital INESEM*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/juridico/solucion-extrajudicial-conflictos/>

## **9. ORGANISMOS EXTRAJUDICIALES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **9.1 Nivel Nacional: SIMA**

El Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje FSP (SIMA-FSP), es una fundación paritaria formada por las Organizaciones Empresariales (CEOE, CEPYME) y Sindicales más representativas en el ámbito estatal (CCOO y UGT) firmantes del Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (ASAC) en 1996.

El SIMA tiene como función la solución extrajudicial de los conflictos colectivos laborales entre trabajadores y empresarios con la representación de sus correspondientes organizaciones. Los mecanismos utilizados son la mediación y el arbitraje, que deben respetar los principios del artículo 9 del ASAC: “Los procedimientos previstos en el presente Acuerdo se regirán por los principios de gratuidad, celeridad, audiencia de las partes, imparcialidad, igualdad y contradicción, respetándose, en todo caso, la legislación vigente y los principios constitucionales.”

En cuanto a los tipos de procedimientos que se pueden llevar a cabo, destacaremos los más habituales:

- Los de interpretación y aplicación de una norma estatal, convenio colectivo, acuerdo o pacto, cualquiera que sea su eficacia, o de una decisión o práctica de empresa.
- Los conflictos que surjan de la negociación de un convenio colectivo que conlleven su bloqueo.
- Los conflictos que originen un bloqueo en la negociación, acuerdo o pacto colectivo.
- Los conflictos surgidos que den lugar a la convocatoria de una huelga o que se susciten sobre la determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento en caso de huelga.
- Conflictos de impugnación de convenios colectivos.

Otro de los puntos a recalcar, es la libertad de las partes enfrentadas para la elección del mediador/arbitro de entre la lista mediadores/árbitros facilitada por la Fundación SIMA. Para

ello, se debe cumplir con los principios de igualdad y contradicción, sin que se provoque indefensión, puesto que las partes poseen las mismas oportunidades para poder expresar lo que entiendan pertinente, así como las mismas posibilidades de elección de mediador/ árbitro.

Por otra parte, es conveniente resaltar un acontecimiento en el año 2017 cuando la Administración general del estado, mediante la secretaría del Estado de empleo y con la denominación de Fundación del Sector Público comienza a formar parte del SIMA pasando a denominarse SIMA-FSP. En este sentido, se convierte en una fundación amparada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y sus recursos poseen un origen público<sup>18</sup>.

## **9.2 Nivel Autonómico: Tribunal laboral de la Rioja**

El Tribunal Laboral de La Rioja es un organismo autonómico de solución extrajudicial de conflictos laborales entre trabajadores y empresarios: “Se trata de una fundación que tiene origen por el acuerdo interprofesional firmado por la Federación de empresas de La Rioja, por la Unión general de Trabajadores y por la Confederación sindical de Comisiones Obreras (F.E.R., U.G.T., y CC. OO), cuyo protectorado se ejerce por el Gobierno de La Rioja”.

Los procedimientos utilizados para conseguir este fin son:

- Mediación-Conciliación.
- Arbitraje

La base del funcionamiento de estos procedimientos “se rige por los principios de voluntariedad, gratuidad, igualdad, imparcialidad, autonomía, inmediatez, audiencia y contradicción.”

En términos generales, el Tribunal Laboral de La Rioja posee la facultad para la gestión de los procedimientos voluntarios de la solución de los conflictos laborales individuales, plurales y colectivos, tanto los de aplicación e interpretación de normas como los de intereses en cualquiera de las materias que surjan entre empresarios y trabajadores o sus respectivos órganos y organizaciones representativas. Únicamente quedan excluidos los conflictos que

---

<sup>18</sup> Fundación SIMA. Obtenido de <http://fsima.es/fundacion-sima/que-hacemos/que-tipo-de-procedimientos-pueden-plantearse-ante-el-sima/>

versen sobre materiales de vulneración del Derecho de Libertad Sindical o de los demás derechos fundamentales.<sup>19</sup>.

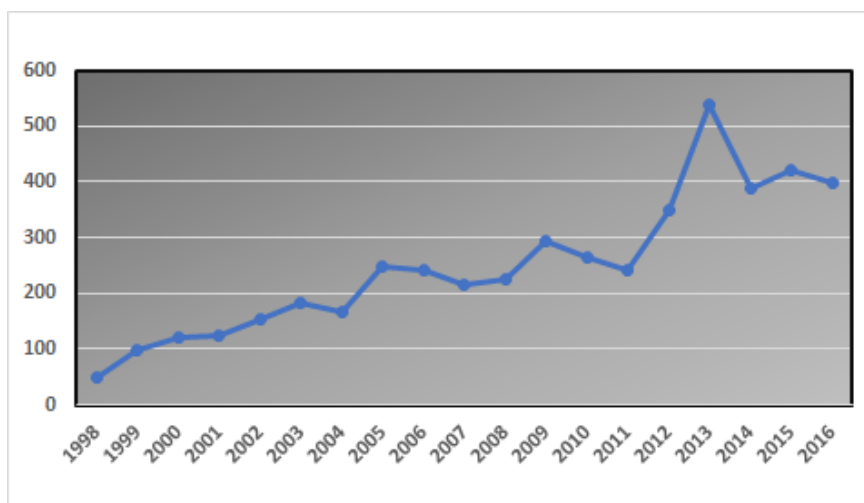
## 10. EFICACÍA DEL SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

### 10.1 Conflictos Colectivos: SIMA

- Resultados generales

Antes de analizar los datos del periodo seleccionado, es importante mencionar algunos resultados generales. En primer lugar, cabe destacar el aumento significativo de los procedimientos tramitados en el SIMA; en el año 1989 se tramitaron 49 procedimientos y en el año 2016 tuvieron lugar 398 (Gráfica I elaborada a partir de los datos que se muestran en el Cuadro I del anexo). De esta manera, es posible deducir tanto la mejoría en la gestión de procedimientos como el aumento de la confianza de las partes en los sistemas de solución de conflictos.

Gráfica I: Evolución procedimientos tramitados (1989-2016)

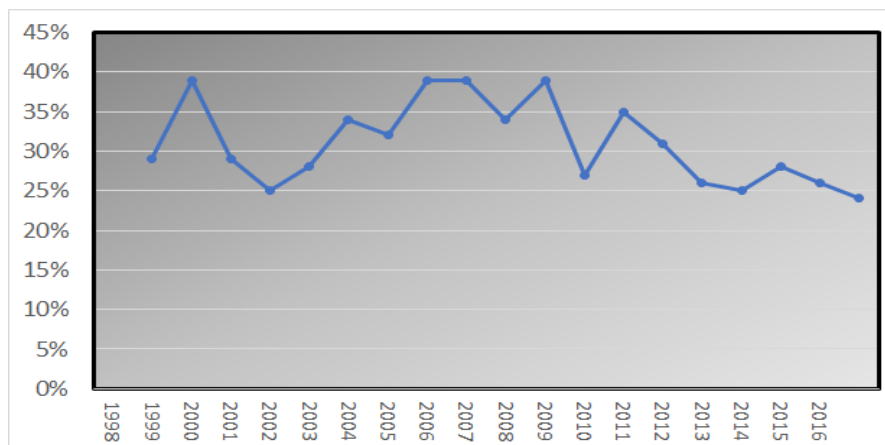


En cuanto al total de acuerdos logrados, no hay una variación importante desde 1989 (Gráfico II). Si observamos el periodo seleccionado, en el año 2014, los procedimientos finalizados con acuerdo fueron 105 lo que supone que el porcentaje de acuerdos fue del 27%,

<sup>19</sup> Rioja, T. L. (s.f.). *Tribunal Laboral de La Rioja*. Obtenido de <https://www.tlrioja.com/preguntas-frecuentes/>

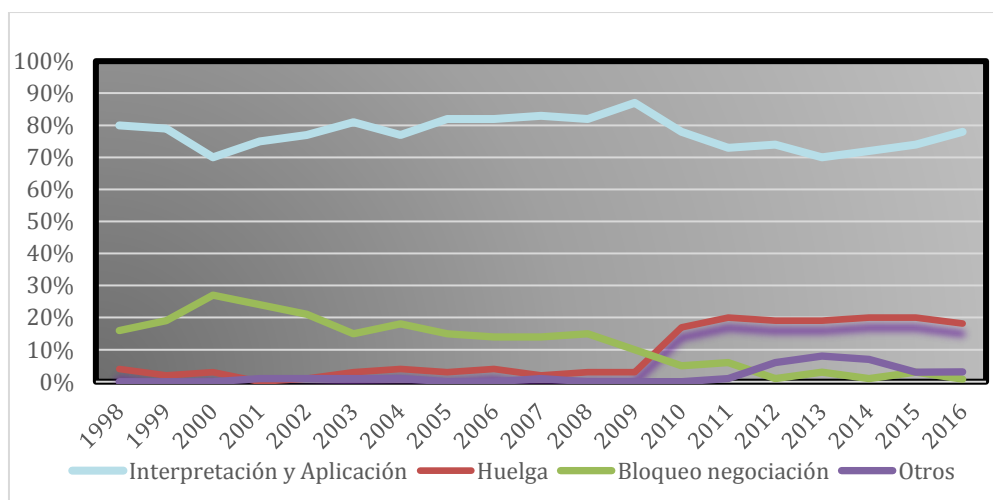
sobre el total de 383 procedimientos de mediación estudiados; en año 2015 el porcentaje de acuerdos fue del 26% de un total de 422 casos y en el año 2016 supuso el 24% de los 396 tramitados.

Gráfica II: Evolución acuerdos (1989-2016)



Otro aspecto para tener en cuenta es la clasificación de los procedimientos según el tipo de conflicto. Como se refleja en la gráfica III, el tipo de conflicto de “Interpretación y aplicación” de normas es el más habitual y en situación opuesta se producen otros tipos de conflicto cuya utilización es nula (la siguiente gráfica ha sido elaborada a través de datos que se muestran en Cuadro III del Anexo).

Gráfica III: Procedimientos según el tipo de conflicto



El periodo para analizar de esta investigación es entre los años 2014-2016. Las fuentes oficiales de recopilación de datos han venido realizando un seguimiento de los procedimientos tramitados desde 1989, lo que supone una abundante cantidad de información estadística, y en

este aspecto se ha seleccionado una franja de tiempo reciente, dado que se ha considerado una muestra suficiente para tratar de estudiar la efectividad de los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos laborales. Además, otro de los motivos de estudio de este periodo es la consolidación de los datos, en el sentido de que los estudios y estadísticas del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social coinciden y se ajustan con los informes estadísticos de la Fundación SIMA.

En primer lugar, hay que tener en cuenta el tipo de procedimiento utilizado para la solución de conflictos. En este sentido, tal y como se refleja en el cuadro el uso del arbitraje es prácticamente inexistente, dado que lo largo de los años casi el 100% de los conflictos se someten a la mediación (información se muestra en el Cuadro II del Anexo). Por lo tanto, cabe indicar que el análisis solamente tendrá en cuenta las mediaciones.

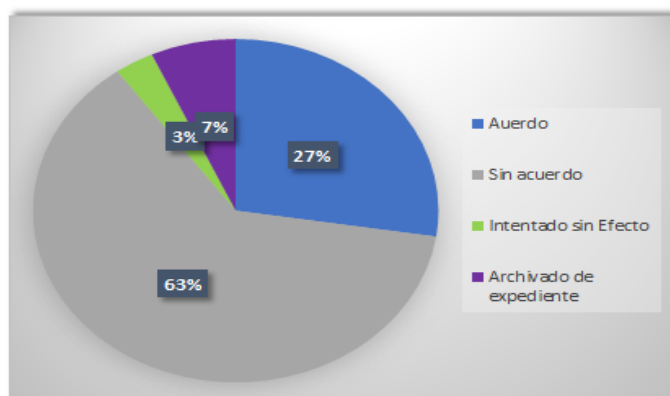
Por otro lado, de los datos objeto de estudio, hay que excluir los solicitados al amparo del artículo 10.2 ASEC IV sectores de la Industria Química y de Perfumería y Afines en tanto son objeto de estudio por la Comisión Mixta del sector correspondiente y de los que no se han podido conseguir información.

- **Análisis por año**

**AÑO: 2014**

De las 383 mediaciones, 105 finalizaron con acuerdo, 240 sin acuerdo, 26 fueron intentadas sin efecto y 12 quedaron archivadas.

**Gráfico III: Procedimiento según resultado (2014)**



En el año 2014, del total de los 105 acuerdos suscritos, según la información del SIMA, se estiman cumplidos en sus propios términos 101 de ellos, que supone un nivel de cumplimiento del 96% sobre las mediaciones finalizadas con acuerdo. Además, es primordial añadir que el 42% de los procedimientos de mediación tramitados resolvió su controversia por acuerdo, bien en el SIMA, bien con posterioridad en las negociaciones colectivas en el ámbito de la empresa o sector o mediante un acta de conciliación judicial.

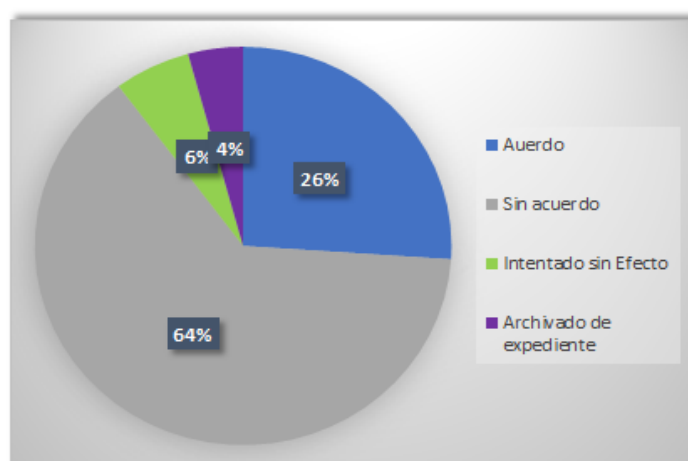
De las 383 mediaciones, 276 podrían haber tenido como consecuencia del desacuerdo una demanda ante la jurisdicción social, no obstante, únicamente se presentó demanda en 155 ocasiones. Estos datos reflejan que el 59% de las mediaciones tramitadas en el SIMA no alcanzaron la sede judicial.

Por otro lado, del total de mediaciones tramitadas en 2014 el 41% (155) acudió con posterioridad a los tribunales para resolver su controversia y de estos últimos, fueron 109 casos los que se resolvieron mediante una sentencia judicial. En este sentido, hay que destacar que sólo el 28% se resolvieron finalmente mediante sentencia judicial, del total de procedimientos tramitados en el SIMA.

### AÑO 2015

De las 422 mediaciones, 110 finalizaron con acuerdo, 269 sin acuerdo, 25 fueron intentadas sin efecto y 18 quedaron archivadas.

Gráfico IV: Procedimiento según resultado (2015)





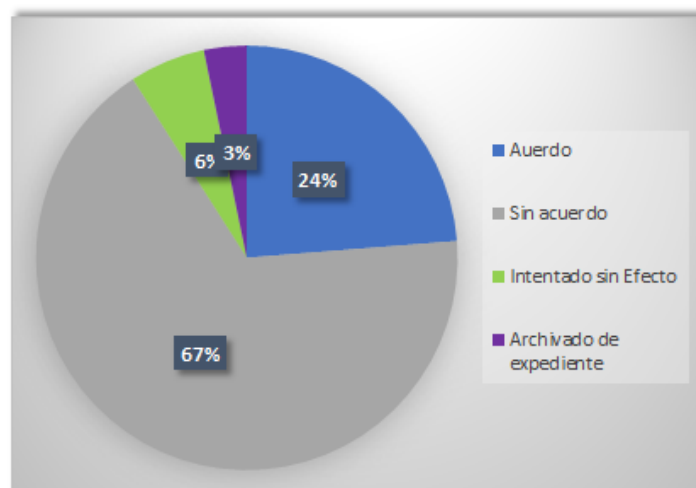
Del total de los 110 acuerdos firmados, consideran cumplidos en sus propios términos 94 de ellos. La afirmación anterior supone una tasa de cumplimiento del 85% sobre las mediaciones finalizadas con acuerdo en el SIMA. Asimismo, el 47% de los procedimientos de mediación tramitados en el SIMA resolvió su controversia por acuerdo (197), bien en el SIMA, bien con posterioridad a él.

De las 422 mediaciones tramitadas se presentó demanda ante la jurisdicción social en 179 mediaciones, reflejando cómo 58% de las mediaciones tramitadas en el SIMA no alcanzaron la sede judicial. El 42% restante de los casos tramitados, acudió con posterioridad a los tribunales para resolver su controversia, siendo únicamente 117 las que finalmente resolvieron el conflicto mediante una sentencia judicial (28%).

### Año 2016

De las 396 mediaciones, 94 finalizaron con acuerdo, 266 sin acuerdo, 23 fueron intentadas sin efecto y 13 quedaron archivadas.

Gráfico V: Procedimiento según resultado (2016)



En dicho año se registraron 94 acuerdos, de los cuales consideran cumplidos 86 de ellos, lo que refleja un grado de cumplimiento del 91% sobre las mediaciones finalizadas con acuerdo en el SIMA. Otro dato importante que se debe indicar es que el 39% de los procesos de

medicación gestionados tuvieron como resultado el acuerdo entre las partes, dentro del procedimiento, pero también posterior a él.

Del total de mediaciones tramitadas en 2016 (396) el 44% se presentaron con posterioridad a los tribunales para resolver su controversia, siendo únicamente 134 las que finalmente resolvieron su controversia mediante una sentencia judicial. En este sentido, hay que destacar que sólo el 33% se resolvieron finalmente mediante sentencia judicial, del total de procedimientos tramitados en el SIMA.

- Interpretación de resultados

- ☐ El SIMA, como órgano de solución Autónoma de Conflictos Colectivos laborales, logra disminuir de manera considerable el acceso de los conflictos colectivos a la jurisdicción social.
- ☐ La solución negociada del conflicto laboral, de los años estudiados, nos muestra una tendencia de estabilidad de los casos que finalmente se resuelven entre las partes, tanto dentro del procedimiento como posterior a él.
- ☐ Nivel de cumplimiento de los acuerdos: los acuerdos conseguidos en órganos de solución autónoma de conflictos muestran un porcentaje muy elevado de eficacia.
- ☐ Los acuerdos cumplidos favorecen a trabajadores y empresas dado que evitan el inicio de un procedimiento legal y también impiden la convocatoria de huelgas.
- ☐ La tramitación de estos acuerdos no tiene coste alguno, dado el carácter gratuito para los usuarios que tienen los sistemas de solución de conflictos regulados en el ASAC ya fueran suscritos en el ámbito empresarial o en el sectorial.

## **10.2. Conflictos colectivos e individuales: Tribunal Laboral de la Rioja**

Para la elaboración de este apartado, se ha obtenido información gracias a las entrevistas realizadas a la gerente del Tribunal Laboral de la Rioja (Iluminada Ruiz Oca) y también a la asesora jurídica de Comisiones Obreras de La Rioja (Azucena Quiroga Álvarez).

La gerente del Tribunal Laboral de La Rioja, Iluminada Ruiz Oca, aporta un gráfico del periodo 2014-2019 donde se refleja claramente el aumento del número de expedientes tramitados: en el año 2014 se tramitan cerca de los 1000 casos, mientras que en el año 2019 cuentan con 1353 expedientes. Al igual que a nivel nacional, en la Rioja, el uso del Arbitraje es prácticamente inexistente, debido a que la mayoría de los individuos prefieren la mediación o conciliación. También, se aporta datos concretos del año 2019, donde el porcentaje de tramitaciones con avenencia es del 31%, el 34% sin avenencia y el 35% con otros resultados. Estas estadísticas, demuestran que existe una descongestión de los juzgados de lo social, y del mismo modo, una reducción de trabajo para los asesores jurídicos y letrados laborales.

Otra de las cuestiones planteadas, está relacionada con la duración de los procedimientos de mediación-conciliación dentro del Tribunal Laboral de La Rioja. En tal aspecto, el intento de solución del conflicto laboral se inicia con una solicitud por una de las partes, se efectúa su registro, posteriormente se cita a la otra parte y a los mediadores para celebrar el acto de Mediación, y finalmente se firma el acta final. En otras palabras, los trámites son sencillos y ágiles y por ello, la duración de todo el proceso no supera los 10 días. En este sentido, cabe destacar el trabajo los profesionales, que se encargan de agilizar estos procedimientos, guiando a las partes en conflicto durante todo el proceso, y sobre todo proponiendo las soluciones del conflicto, aunque serán las partes interesadas a las que les corresponde aceptar o no las propuestas y por tanto poner o no fin a las discrepancias.

Igualmente, se vuelve a resaltar la flexibilidad de los procedimientos, que se traduce en la libertad de participación de las partes, en base a los principios de igualdad y contradicción. Junto a ello, hay que añadir, el carácter gratuito de estos mecanismos, que ofrece una posibilidad para reclamar derechos sin coste alguno y supone una protección para aquellos trabajadores que no cuentan con suficientes condiciones económicas ni temporales para iniciar

un procedimiento judicial. Una vez más, en relación con los procesos judiciales, se vuelve a afirmar las ventajas de los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos laborales.

Tal y como nos afirma, tanto Iluminada Ruiz Oca como Azucena Quiroga Álvarez, en la Comunidad autónoma de La Rioja se está produciendo una evolución positiva de estas vías de resolución de conflictos, dado que poseen más ventajas que inconvenientes. Cada vez más, existe una conciencia de los beneficios de estos mecanismos, dado que implican una aceleración de los procesos, descargan a los tribunales y los conflictos se resuelven de una forma más equitativa. Igualmente, se busca modificar la mentalidad de los sujetos, porque elegir estos métodos, ayuda a los mismos a entender que la intervención judicial no es la única ni la mejor manera de dar solución a sus conflictos.

## **11. PERSPECTIVAS FUTURAS**

Las expectativas del Sistema extrajudicial de solución de conflictos laborales en España son positivas, en base a una certeza de que cada vez más, dicho mecanismo, es un método plenamente apropiado para la resolución conflictos que actualmente están judicializados, y ciertamente, para un alto porcentaje de estos, puede ser especialmente eficaz. Adicionalmente, la mediación y el Arbitraje se presentan como instrumentos mucho más civilizados que los procesos judiciales clásicos que se resumen en una confrontación de intereses entre dos partes en disputa y que un tribunal imponga una decisión.

El desarrollo de la del sistema extrajudicial es evidente; reflejo de ello, es el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME), tratándose de una “asociación europea abierta a la pacificación de los conflictos, cuyo objetivo es implantar la mediación dentro del sistema de justicia, como instrumento ofrecido por jueces y tribunales, que permite a los protagonistas del conflicto alcanzar la solución más adecuada a cada caso”<sup>20</sup>. El GEMME aparece en España en el año 2007, y desde entonces no parado de crecer, y actualmente está formado por más de 260 jueces magistrados, fiscales, secretarios, mediadores y otros profesionales del ámbito de la mediación. Aún más, el Consejo General del Poder Judicial en

---

<sup>20</sup> GEMME, G. E. (s.f.). *Mediación es Justicia*. Obtenido de <https://mediacionesjusticia.com/gemme-espana-2>

España, está realizando un trabajo importante para fomentar el uso de la mediación, y por esta razón, en materia de formación e investigación judicial, se han completado numerosos informes y estudios que se pueden visualizar en las bases de datos jurídicas del propio CGPJ<sup>21</sup>.

No obstante, existen algunas barreras que están ralentizando este proceso de desarrollo. Una de ellas, es la escasa y confusa información que posee la población sobre estos mecanismos. Para comprobar esta afirmación, se ha realizado una pequeña encuesta para intentar averiguar qué conocimiento tiene la población sobre la Mediación y el Arbitraje, cuyos resultados se resumen a continuación (se pueden visualizar los resultados más concretos en el Anexo).

- La forma de distribución de la encuesta ha sido por redes sociales (Instagram y Facebook). Por esta razón, el 89% de las respuestas han sido de personas cuya edad se comprende entre los 16 y 30 años.
- Han completado la encuesta 84 personas.
- Nivel de Estudios: el 66.7 % posee estudios superiores (Universitarios/Formación Profesional Superior), el 27.4% ha completado estudios secundarios (Bachiller /Formación Profesional), mientras que sólo el 10.7% no dispone de ningún Estudio.
- La mayoría de las personas encuestadas, aciertan en la definición del concepto de mediación, mientras que en el concepto de arbitraje existe cierta confusión.
- Otra de las cuestiones planteadas está relacionada con el tiempo y el coste económico de los procesos de Mediación y Arbitraje, y los datos demuestran que un alto porcentaje de la población encuestada percibe estos procesos como menos costosos económicamente y más ágiles que los procedimientos judiciales.
- Un gran número de encuestados no conoce ningún servicio de mediación en su lugar de residencia, y un escaso porcentaje sabría a donde acudir en el caso de querer iniciar un proceso de Mediación o Arbitraje.

Los resultados obtenidos, muestran que las personas entrevistadas poseen una idea general sobre estos mecanismos, no obstante, queda bastante por trabajar para que se

---

<sup>21</sup> EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN: EXPECTATIVAS. (2011). *I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI.*, (págs. 116-121). Sevilla.

reconozcan estos mecanismos en su totalidad. Estos métodos de solución de conflictos laborales dejarán de ser una alternativa, cuando la población comience a solicitar, a conocer y entender esta oportunidad real de tener voz, de manifestar, de participar y de ser parte del Sistema Extrajudicial de conflictos laborales.

## 12. CONCLUSIONES

Ya culminado el análisis, es necesario responder a los objetivos planteados para este Trabajo de Fin de Grado. Tras haber estudiado en profundidad, tanto los conceptos de relacionadas con el sistema extrajudicial de conflictos laborales como su puesta en práctica, a través de informes, datos y entrevistas, cabe afirmar su eficacia frente al sistema jurisdiccional

Como se ha mencionado en varios apartados, una de las bases del funcionamiento de la mediación, el arbitraje y la conciliación, es la voluntad y la autonomía de las partes implicadas. Es un procedimiento flexible, durante todas sus fases, lo que permite una amplia intervención de las partes, estando exento de la rigidez procesal implícita en un procedimiento judicial. Sin embargo, en el ámbito laboral la participación de terceros es imprescindible y por esta razón, no se puede concebir un sistema de solución de conflictos laborales sin los profesionales de este ámbito (mediadores laborales, asesores jurídicos, letrados), dado que son los que poseen conocimientos especializados en una legislación laboral compleja y variable, pero también habilidades de comunicación y de manejo del tiempo. En la gran mayoría de los casos, es posible afirmar que son los representantes de los interesados los que proponen las soluciones y procuran llegar a un resultado satisfactorio para ambas partes.

Tanto la Fundación SIMA como el Tribunal Laboral de la Rioja, ofrecen un servicio gratuito, que no supone ningún coste para las partes implicadas. Por lo tanto, podemos afirmar que trabajadores y empresarios pueden reclamar sus derechos sin costes económicos, evitando así un proceso legal. Del mismo modo, no sólo se trata de ahorro de dinero sino también de tiempo, dado que se trata de procedimientos ágiles, que reducen de forma importante los trámites que se producen en los juzgados de lo social.

Da acuerdo a los datos analizados, el porcentaje de casos resueltos dentro de los procedimientos tramitados no es muy alto, sin embargo, lo llamativo, es que tampoco el porcentaje de casos que se resuelve mediante sentencia judicial es sorprendente. Por esta razón, la pregunta es ¿qué ha pasado con esos conflictos que han pasado por la vía extrajudicial pero no han sido resueltos? La respuesta, es muy sencilla, algunos se han resuelto por acuerdo entre las partes y otros se han quedado en situación de suspenso o sin una solución al problema

suscitado, dado que no se han acordado con posterioridad ni se ha presentado demanda ante la Audiencia Nacional. De esta forma, el número de casos resueltos mediante acuerdo es muy superior a los casos que se resuelven mediante resolución judicial (en algunos años supone casi el doble). Dicho de otro modo, el sistema extrajudicial es una herramienta que rompe la barrera de comunicación y abre una nueva relación entre trabajadores y empresarios, que, pese a no haber llegado a un consenso dentro del procedimiento, existe una gran posibilidad de que se resuelva más adelante.

Por último, tanto a nivel nacional cómo autonómico, existen expectativas positivas, hasta el punto de que algún día la mediación y conciliación se conviertan en las principales herramientas de solución de conflictos laborales en España. Incluso, se podría decir, que el único paso que falta para llegar a ese punto es el conocimiento generalizado y la conciencia social sobre los beneficios de estos métodos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### • Libros, Informes, Revistas

- Borrajo Dacruz, E. (1983). Sistemas de conciliación, mediación y arbitraje en los conflictos de trabajo. *Documentación Laboral*, 7-32.
- Cruz, L. L., Prieto, L. L., & León., M. A. (23 de Septiembre de 2010). *Ekonlink* . Obtenido de <https://www.econlink.com.ar/mediacion/origenes>
- EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN: EXPECTATIVAS. (2011). *I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI.*, (págs. 116-121). Sevilla.
- Folberg, J., & Alison, T. (1996). *Mediación, Resolución de conflictos sin litigio*. Balderas, México: Grupo Noriega Editores.
- GEMME, G. E. (s.f.). *Mediación es Justicia*. Obtenido de <https://mediacionesjusticia.com/gemme-espana-2>
- Iberley. (5 de Abril de 2016). *Iberley*. Obtenido de <https://www.iberley.es/temas/arbitraje-laboral-2871>
- Moore, C. W. (1995). *El Proceso de Mediación*. Buenos Aires, Argentina : Garnica S.A .
- Munduate, L., Griggs, T. B., Medina, F. J., & Martínez-Pecino, R. (“Sin fecha”). *Guía para la Mediación Laboral* .
- OIT, P. d. (s.f.). *Definiciones legislativas - ILO*. Obtenido de <https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/llg/ch4/ex1.htm>
- Pecino, R. M. (2009). *Efectividad de la Mediación en Conflictos Laborales*. Sevilla, Andalucía, España: MINERVA. Artes Gráficas.
- Rioja, T. L. (s.f.). *Tribunal Laboral de La Rioja*. Obtenido de <https://www.tlrioja.com/preguntas-frecuentes/>
- Rodríguez Elorrieta, N. (2017). *La mediación y el arbitraje laboral : una perspectiva desde la mediación, civil y mercantil, y el arbitraje común*. Barcelona: Atelier, D.L.
- Romero, J. C. (18 de 01 de 2017). *Revistadigital INESEM* . Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/juridico/solucion-extrajudicial-conflictos/>
- SIMA, F. (s.f.). *SIMA*. Obtenido de <http://fsima.es/fundacion-sima/que-hacemos/que-tipo-de-procedimientos-pueden-plantearse-ante-el-sima/>
- Taylor, J. F. (1996). *Mediación, Resolución de conflictos sin litigio*. Balderas, México: Grupo Noriega Editores.

Testa, Begoña Pinedo. (s.f.). *Sistema de resolución de conflictos laborales y la Jurisdicción Social*. .: .

Villalón, J. C. (Diciembre de 2012). El arbitraje como procedimiento de solución de los. *Revista IUS ET VERITAS*(45), 120-134.

Yáñez, M. Á. (2013). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.

## • Legislación

Constitución española (BOE núm.311, de 29 de diciembre de 1978).

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE núm.255, de 24 de octubre de 2015)

Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social. (BOE núm.245, de 11 de octubre de 2011)

## ANEXOS

CUADRO I: Evolución procedimientos tramitados en el SIMA (1989-2016)

Años	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total procedimientos	49	97	121	125	153	182	168	249	241	217	225	294	264	243	348	537	387	422	398

CUADRO II: Evolución por tipo de procedimiento (1989-2016)

Años	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Mediación	96%	97%	95%	100%	97%	95%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	97%	100%	99%	99%	100%	99,5%
Arbitraje	4%	300%	5%	0%	3%	5%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	0%	1%	1%	0%	0,5%

CUADRO III: Procedimientos por tipo de conflicto (1989-2016)

Años	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Interpretación y Aplicación	80%	79%	70%	75%	77%	81%	77%	82%	82%	83%	82%	87%	78%	73%	74%	70%	72%	74%	78%
Huelga	4%	2%	3%	0%	1%	3%	4%	3%	4%	2%	3%	3%	17%	20%	19%	19%	20%	20%	18,10%
Bloqueo negociación	16%	19%	27%	24%	21%	15%	18%	15%	14%	14%	15%	10%	5%	6%	1%	3%	1%	3%	0,80%
Bloqueo en Comisión Paritaria	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Servicios Seguridad y Manten	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Impugnación Convenio Colectivo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	2%	2%
Periodo de consultas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	5%	4%	1%	0,50%
Bloqueo negociación acuerdo-pacto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0,30%
Inaplicación del CC (descuelgue)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	0%	0,30%

CUADRO IV: Resultados (1989-2016)

Años	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total Acuerdos	29%	39%	29%	25%	28%	34%	32%	39%	39%	34%	39%	27%	35%	31%	26%	25%	28%	26%	24,1%
Total Desacuerdos	51%	44%	56%	65%	63%	58%	58%	50%	51%	53%	50%	61%	53%	62%	63%	62%	62%	64%	66,8%
Intentado sin efect	14%	13%	9%	9%	8%	6%	4%	6%	6%	7%	9%	7%	10%	4%	8%	8%	7%	6%	5,8%
Archivado	6%	4%	6%	1%	1%	2%	2%	6%	5%	4%	6%	5%	2%	3%	3%	5%	3%	4%	3,3%

CUADRO V: Resultados de procedimientos por año (2014-2016)

Año	2014	2015	2016		
Auerdo	105	110	94		
Sin acuerdo	240	269	266		
Intentado sin Efecto	12	25	23		
Archivado de expediente	26	18	13		

Leyenda:

- **Acuerdo:** cuando se da acuerdo entre las partes.
- **Sin acuerdo:** cuando no exista acuerdo entre las partes.
- **Intentado sin Efecto:** archivo del expediente por la parte solicitante del procedimiento.
- **Archivado de expediente:** incomparecencia de la parte no solicitante de la mediación.

**NOTA:** Aunque hay preguntas sobre datos, no se procura que las respuestas sean exactas, sino una estimación desde la experiencia adquirida dentro del Tribunal Laboral de La Rioja.

1. ¿Cuál es su función en el dentro de dicho organismo?

*El Tribunal Laboral se sustenta por medio de una fundación constituida por los firmantes del Acuerdo Interprofesional (F.E.R., U.G.T., y CC.OO), cuyo protectorado se ejerce por el Gobierno de La Rioja.*

*Mi función dentro de la Fundación es la Gerencia de la Fundación, lo que conlleva la actuación y gestión del día a día de la misma.*

*En cuanto al Tribunal Laboral, mi función es la de Secretaria Técnica, a quien corresponde:*

- *Convocar a cada una de las partes implicadas, así como a los miembros del Tribunal que deban intervenir en cada Procedimiento.*
- *Asistir a las reuniones que se celebren con las representaciones respectivas y levantar acta de las mismas, en las que constarán necesariamente los acuerdos adoptados y, en su caso, las propuestas de los Mediadores.*
- *Hacer certificaciones de las actas a petición de cualquiera de las partes y emitir los certificados que sean necesarios para un correcto funcionamiento del Tribunal.*
- *Otorgamiento de representación o poder a petición de cualquiera de las partes, que podrá realizarse mediante comparecencia escrita o documento debidamente firmado y presentado ante el mismo.*

2. ¿Cómo es la estructura u organización del Tribunal Laboral de la Rioja?

*El Tribunal Laboral de La Rioja es una fundación constituida en el año 1997 por los firmantes del Acuerdo Interprofesional (F.E.R., U.G.T., y CC.OO), cuyo protectorado se ejerce por el Gobierno de La Rioja y es un órgano extrajudicial autónomo y paritario creado para intervenir, mediante la conciliación, la mediación y el arbitraje, en los diferentes conflictos laborales, sean individuales, plurales o colectivos.*

*Está compuesta por un Patronato, como órgano de gobierno y administración de la Fundación.*

*Asimismo, existe una Comisión Paritaria de Interpretación, Aplicación y Seguimiento del acuerdo Interprofesional de La Rioja, encargada de modificar el contenido y ampliar las competencias previstas en el Reglamento de funcionamiento del Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje.*

3. De acuerdo con la página web del Tribunal Laboral de La Rioja, en la descripción de su funcionamiento, no se refleja ninguna diferencia entre conciliación y mediación. ¿Existe alguna diferencia o son procedimientos similares?

*Si bien ambos procedimientos cumplen con el trámite de intento de conciliación previa a la vía laboral previsto en el art. 63 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, efectivamente existen diferencias:*

*En el caso de la conciliación, el Letrado Conciliador, es quién exhorta a las partes a que ajusten sus diferencias de común acuerdo.*

*En el caso de la Mediación, son los mediadores, a quienes se les atribuye la facultad adicional de proponer soluciones que somete a las partes interesadas a fin de llegar a un común acuerdo. Consiste en la intervención de un tercero en un conflicto, el mediador, con el fin de facilitar el acercamiento de las partes enfrentadas y promover un proceso de negociación que permita arribar a un acuerdo consensuado y aceptado por las partes que ponga fin a la controversia.*

4. ¿Podrías resumir las fases de un procedimiento de mediación-conciliación?

- *Escrito Introductorio con la solicitud de mediación. (Hay modelos impresos en papel en nuestras oficinas y descargables en nuestra página web)*
- *Registro y citación a la parte promotora.*
- *Citación en el plazo de 10 días hábiles (según reglamento) a la otra parte, así como a los Mediadores.*
- *Acto de Mediación: Durante la comparecencia, el órgano de mediación intentará el acuerdo de las partes, moderando el debate y concediendo a las partes cuantas intervenciones considere oportunas. Se garantizará, en todo caso, el derecho de audiencia de los personados, así como el principio de igualdad y contradicción, sin que se produzca indefensión.*

- *Redacción, lectura y firma del Acta Final. Esta es la labor de la Secretaría Técnica, quien una vez mostrada la conformidad de las partes con el acta final, se firma por ellas, así como los mediadores y la Secretaría y se extienden las copias correspondientes.*

*Respecto al acto de Mediación, debemos diferenciar entre:*

- *Tramitaciones Efectivas*
  1. *Con Acuerdo*
  2. *Sin Acuerdo.*
- *Tramitaciones No Efectivas*
  1. *Intentado Sin Efecto.*
  2. *Desistimiento*
  3. *Archivo*

5. Según la investigación que estoy realizando, el número de arbitrajes a nivel nacional es muy escaso. ¿Esto también pasa dentro del Tribunal Laboral?

*Efectivamente en España e igualmente en La Rioja, no se recurre demasiado al arbitraje para la solución de conflictos laborales. Dicha infratilización se ha justificado por el formalismo y la voluntariedad que le caracterizan.*

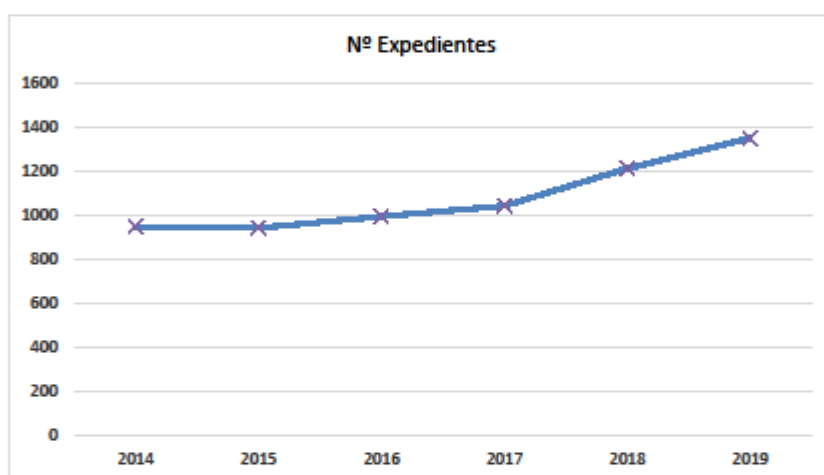
6. ¿Qué aportan las mediaciones-conciliaciones a las partes enfrentadas? ¿y a usted?

*Las mediaciones-conciliaciones siendo un mecanismo de negociación, facilita que tanto, los trabajadores como las empresas, se sientan amparados bajo la tutela y apoyo de los mediadores que les acogen y que en el día a día facilitan el logro de acuerdos, disponiendo de instalaciones preparadas, con medios físicos y personales para que estas reuniones se lleven a cabo.*

7. En los años que has trabajado en el Tribunal Laboral de La Rioja, ¿Crees que a lo largo de los años ha incrementado el número de trabajadores que prefieren la mediación antes que presentar demanda en el juzgado de lo social? ¿El número de acuerdos que se llevan a cabo es superior a los desacuerdos?

Acompaño gráfico donde se puede ver el incremento en el número de expedientes en el periodo de los últimos 5 años, así como la estadística anual del último año, en el que se puede observar el número de tramitaciones efectivas y no efectivas, así como el número de acuerdos y desacuerdos, con los trabajadores y empresas afectadas en cada uno de los resultados y tramitaciones:

#### ESTADÍSTICA N° EXPEDIENTES EN EL PERIODO 2014-2019



#### ESTADÍSTICA ANUAL 2019

ESTADISTICA ANUAL 2019			
	NUMERO	EMPRESAS	TRABAJADORES
EXPEDIENTES TRAMITADOS	1353	1521	2521
TRAMITACIONES EFECTIVAS	879	979	1989
ARBITRAJES	0	0	0
CONCILIACIONES	879	979	1989



CON AVENENCIA	418	439	438
AVENENCIA PARCIAL	2	3	2
SIN AVENENCIA	459	537	1549
TRAMITACIONES NO EFECTIVAS	474	542	532
ARBITRAJES	0	0	0
CONCILIACIONES	474	542	532
INTENTADO SIN EFECTO	417	480	475
DESISTIDO	50	53	50
ARCHIVADO	7	9	7
EXPDTES CON VARIOS RESULTADOS	41	94	48
ARBITRAJES	0	0	0
CONCILIACIONES	41	94	48

8. En la investigación se trató de averiguar la eficacia de los mecanismos extrajudiciales de conflictos laborales. Pero, la efectividad además de en los datos, también en otros aspectos:

- ¿Los trámites de un procedimiento de mediación son más ágiles y menos costos que la vía judicial?
  - *Es un servicio gratuito, no supone ningún coste para las partes implicadas.*
  - *Es rápida, pues la tramitación desde el registro de la solicitud inicial, hasta la fecha de la reunión es de 10 días hábiles máximo (pudiendo reducirse este plazo a solicitud de las partes).*
  - *Son las partes, con la ayuda de los mediadores, quienes alcanzarán el acuerdo que ponga fin a la solución del conflicto (mediación). Se cumple con los principios de igualdad y contradicción, sin que se produzca indefensión, ya que las partes disponen de las mismas oportunidades para poder manifestar lo que entiendan oportuno.*
  - *Es un procedimiento flexible, que permite una amplia intervención de las partes, estando exento de la rigidez procesal implícita en un procedimiento judicial.*

- Existen trabajadores que tienen dificultades económicas para iniciar un proceso legal. En este sentido, ¿el Tribunal Laboral de la Rioja cubre a estos trabajadores?

*Tal y como he manifestado es un procedimiento gratuito, donde las partes pueden presentar su solicitud que pueden encontrar en nuestra Sede o descargarla de la página web, y luego se sentirán amparados bajo la tutela y apoyo de los mediadores que les acogen y que en el día a día facilitan el logro de acuerdos.*

9. Por último, ¿qué perspectivas futuras tiene sobre los mecanismos extrajudiciales de conflictos laborales?

*Si nos ceñimos a los datos obtenidos vemos cómo estas vías de resolución de conflictos están teniendo cada vez más importancia y se está produciendo un crecimiento sostenido en el uso de ellas.*

*En mi opinión creo que se está empezando a tener conciencia de que estas vías de resolución de conflictos tienen más ventajas que inconvenientes y que son una manera de acelerar el proceso, de descargar a los tribunales y de, por qué no, resolver el conflicto de una manera más equitativa.*

*La mediación laboral es una vía de descarga de trabajo de los juzgados de lo social y, a través de ella las partes que se encuentran en conflictos retoman el poder sobre sus actos y dan solución ellos mismos a sus problemas, sin que necesariamente los tenga que resolver un juez. Desde mi punto de vista, la mediación es un método excelente para la resolución de conflictos. Puesto que es bueno que los afectados resuelvan y solucionen sus problemas por sí mismos sin que la decisión la tenga que tomar un tercero ajeno al conflicto. Es decir, mediante la mediación se intenta guiar a los sujetos hacia la comprensión de que la intervención judicial no tiene por qué ser la mejor solución ni mucho menos la meta a alcanzar en la solución de sus conflictos. A través de la mediación se busca propiciar un cambio en la mentalidad de los sujetos.*

**NOTA: Aunque hay preguntas sobre datos, no se procura que las respuestas sean exactas, sino una estimación desde la experiencia adquirida en Comisiones Obreras.**

1. ¿Cuál es su función en Comisiones Obreras?

Mi función en Comisiones Obreras es la de Graduado Social dentro del Gabinete Jurídico, realizando el asesoramiento laboral tanto en Logroño como en las comarcas. Dado por tanto mi categoría profesional asisto al Tribunal Laboral como representante o asesora de los trabajadores solicitantes de la Mediación.

Asimismo, pertenezco al cuerpo de Mediadores del Tribunal Laboral de La Rioja, designada por el Sindicato CCOO, por lo que también realizo esta labor, intentando facilitar a los trabajadores la posibilidad de llegar a un acuerdo en su pretensión.

2. De acuerdo con la página web del Tribunal Laboral de La Rioja, en la descripción de su funcionamiento, no se refleja ninguna diferencia entre conciliación y mediación. ¿Existe alguna diferencia o son procedimientos similares?

Evidentemente que los hay. Si bien es cierto que ambos procedimientos cumplen con el trámite de intento de conciliación previa a la vía laboral previsto en el art. 63 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, entiendo que la diferencia clara esta en que en la conciliación nos encontramos ante un Letrado Conciliador quien insta a las partes a que intenten llegar a un acuerdo; mientras que en la mediación, somos los mediadores quienes tenemos la atribución de proponer soluciones a fin de llegar a un acuerdo, si bien siempre serán las partes interesadas a las que les corresponde aceptar o no las propuestas y por tanto poner o no fin a las discrepancias.

3. ¿Podrías resumir las fases de un procedimiento de mediación-conciliación?

Como Asesora en CCOO, presento la solicitud en el Tribunal, donde realizan el registro de la misma y me notifican fecha y hora para el acto de la Mediación. En dicho acto, además de las partes interesadas, están los mediadores de la parte social y parte empresarial para facilitar el acuerdo con sus propuestas. Una vez finalizado el acto con o sin acuerdo, se levanta el acta final por la Secretaria Técnica del Tribunal y todas las partes firmamos y nos entrega en ese mismo acto copia del Acta con el resultado pertinente.

4. Según la investigación que estoy realizando, el número de arbitrajes a nivel nacional es muy escaso. ¿Esto también pasa dentro del Tribunal Laboral?

Si, efectivamente en La Rioja igual que en España, no se recurre demasiado al arbitraje para la solución de conflictos laborales.

5. En la investigación estoy tratando de averiguar la eficacia de los mecanismos extrajudiciales de conflictos laborales. Pero, la efectividad además de en los datos, también en otros aspectos:

- ¿Los trámites de un procedimiento de mediación son más ágiles y menos costos que la vía judicial?
  - Respecto a los costos, decir que es un servicio gratuito, no supone ningún coste para las partes implicadas.
  - Y en cuanto a la agilidad, desde luego es rápida, pues la tramitación desde el registro de la solicitud inicial, hasta la fecha de la reunión es de 10 días hábiles máximo (pudiendo reducirse este plazo a solicitud de las partes).
- Existen trabajadores que tienen dificultades económicas para iniciar un proceso legal. En este sentido, ¿el Tribunal Laboral de la Rioja cubre a estos trabajadores?

El Tribunal Laboral es accesible a los trabajadores que pueden tener dificultades, ya que se les facilita allí mismo la solicitud de Mediación, se registra y se les cita en fecha y hora, el día de la Mediación el trabajador se sentirá amparado bajo la tutela y apoyo de los mediadores. En mi caso, que tal y como he manifestado, soy Mediadora del Tribunal Laboral, acogemos al trabajador y procuramos facilitar el logro de un acuerdo.

- Entre los conflictos que se resuelven, ¿se vuelven a repetir esos conflictos y entre las mismas partes enfrentadas con anterioridad? ¿Cómo es el nivel de cumplimiento de los acuerdos?

Lo habitual en un conflicto resuelto con acuerdo es dar cumplimiento al mismo. No obstante, dado que los mismos tienen plena eficacia, en caso de incumplimiento corresponde iniciar solicitud de ejecución en la vía jurisdiccional.

6. Por último, ¿qué perspectivas futuras tiene sobre los mecanismos extrajudiciales de conflictos laborales?

En La Rioja esta vía de resolución de conflictos están teniendo cada vez más importancia y se está produciendo un crecimiento en el uso de ellas. Es una vía de descarga de trabajo de los juzgados de lo social y, a través de ella las partes que se encuentran en conflictos retoman el poder sobre sus actos y dan solución ellos mismos a sus problemas, sin que necesariamente los tenga que resolver un juez

## CUESTIONARIO INVESTIGACIÓN

### 1. Seleccione el intervalo de edad en el que se encuentre

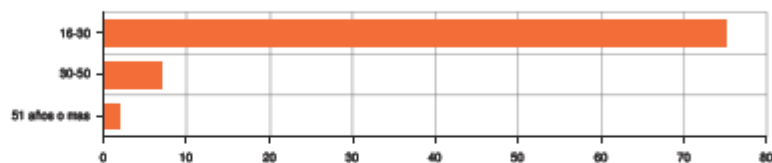
Número de participantes:

84

75 (89.3%): 16-30

7 (8.3%): 30-50

2 (2.4%): 51 años o mas



### 2. Nivel de estudios

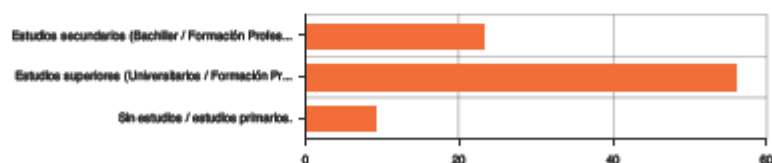
Número de participantes:

84

23 (27.4%): Estudios secundarios (Bachiller / Formación Profesional).

56 (66.7%): Estudios superiores (Universitarios / Formación Profesional Superior).

9 (10.7%): Sin estudios / estudios primarios.



### 3. Concepto de Mediación laboral. Seleccione una opción.

Número de participantes:

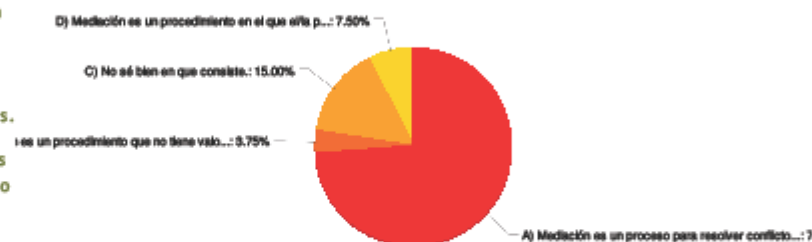
80

59 (73.8%): A) Mediación es un proceso para resolver conflictos laborales mediante un acuerdo entre las partes.

3 (3.8%): B) Mediación es un procedimiento que no tiene valor legal.

12 (15.0%): C) No sé bien en que consiste.

6 (7.5%): D) Mediación es un procedimiento en el que el/la profesional decide quién tiene la razón, en un conflicto.



4. Concepto de Arbitraje laboral. Seleccione una opción.

Número de participantes:

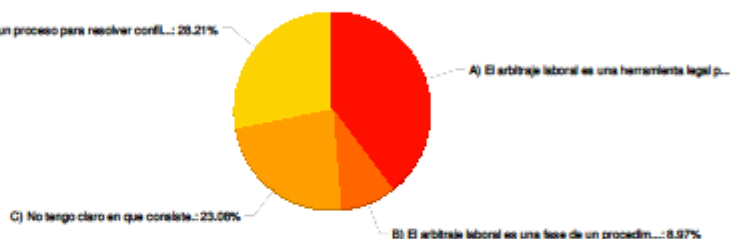
78

31 (39.7%): A) El arbitraje laboral es una herramienta legal para la resolución de conflictos laborales, en la cual un tercero, impone una solución que debe ser aceptada por ambas partes.

7 (9.0%): B) El arbitraje laboral es una fase de un procedimiento judicial, en la que un juez, impone una solución que debe ser aceptada por ambas partes.

18 (23.1%): C) No tengo claro en que consiste.

22 (28.2%): D) El arbitraje es un proceso para resolver conflictos laborales entre trabajador y empresario, en el que la función principal del árbitro es facilitar la comunicación.



5. Con respecto al proceso judicial, consideras que la Mediación es...

Número de participantes:

77

22 (28.6%): Más costosa económicamente

55 (71.4%): Menos costosa económicamente



6. Con respecto al proceso judicial, consideras que la Mediación es un proceso...

Número de participantes:

76

24 (31.6%): *Más lento*

52 (68.4%): *Más rápido*



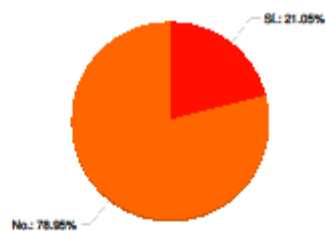
7. ¿Conoce algún servicio de Mediación laboral y Arbitraje laboral en su municipio?

Número de participantes:

76

16 (21.1%): *Sí.*

60 (78.9%): *No.*





8. ¿Si quisieras iniciar un proceso de mediación o arbitraje, sabrías a dónde acudir?

Número de participantes:

76

16 (21.1%): Sí.

13 (17.1%): No.

27 (35.5%): Consultaría en Internet.

20 (26.3%): Consultaría con un profesional/abogado.

